

# Il questionario di benchmarking per le Università che offrono blended learning: un'esperienza costruttiva

**V. Comba, F. Quatrosi, M. Montini, M. Baraldi**

**Centro E-Learning di Ateneo – Università di Bologna**

**{[valentina.comba](mailto:valentina.comba@unibo.it) [francesca.quatrosi](mailto:francesca.quatrosi@unibo.it),[mattia.montini2](mailto:mattia.montini2@unibo.it)}@unibo.it**

**Dipartimento di Scienze Aziendali – Università di Bologna**

**[monica.baraldi2@unibo.it](mailto:monica.baraldi2@unibo.it)**

## **Sommario**

Questa presentazione riguarda l'esperienza di benchmarking coordinata dall'ESMU (European Centre for Strategic Management of Universities) a cui l'Università di Bologna ha aderito nell'autunno 2008. Sebbene il progetto sia ancora in corso, abbiamo valutato di interesse per il congresso Sie-I presentare il questionario, in quanto le Università partecipanti, coordinate dall'ESMU e da consulenti dell'EADTU (European Association for Distance Teaching Universities) hanno collaborato per realizzazione di una versione adatta alle Università tradizionali che erogano blended learning.

## **Introduzione**

Le esperienze di benchmarking nel campo dell'e-learning sono state numerose e si sono moltiplicate negli anni recenti. Citiamo in particolare l'attività del JISC in Gran Bretagna, che ha coordinato le attività di benchmarking in numerose Università anglosassoni (utilizzando l'eMM - E-Learning Maturity Model -, Pick&Mix, ELTI e altri schemi), e l'EADTU, che ha formulato il questionario e il percorso E-xcellence, presentato alla conferenza di Tallin nel 2006. Il percorso che abbiamo seguito è stato proposto da un collega dell'Università della Southern Denmark University nell'Autunno del 2008 e ha portato alla formazione di un gruppo di nove Università europee, coordinate dall'ESMU. L'ESMU ha svolto un ruolo importante riguardo alle attività di benchmarking nell'educazione superiore. Per quanto nella grande maggioranza delle Università europee (ed anche nell'Università di Bologna) l'offerta di corsi/insegnamenti in blended learning sia ancora a livelli sperimentali, abbiamo osato aderire all'iniziativa. Il questionario che è risultato dall'attività collaborativa è un utile strumento per condurre una valutazione sul livello di evoluzione e di qualità dell'offerta e-learning nelle Università tradizionali.

## Il nostro percorso

L'iniziativa è stata proposta dall'University of Southern Denmark (SDU) nell'autunno 2008 ma solo nella primavera del 2009 si è giunti alla formalizzazione del gruppo di lavoro e alla definizione di un programma di attività. Il gruppo di Università è risultato composto dalle Università di Copenhagen, Aarhus e Southern Denmark (Danimarca), Latvia (Lettonia), Lund (Svezia), Kuopio e Oulu (Finlandia), Porto (Portogallo), Bologna (Italia).

Il primo step è stato compilazione, da parte di ciascuna università partecipante, del questionario online Quick Scan, che costituisce la fase iniziale della procedura di benchmarking E-xcellence. Tutte le Università, inclusa Bologna, hanno sottolineato in fase di commento di questa prima esperienza, che il questionario Quick Scan è stato formulato per le Università a distanza e non è adatto alle Università tradizionali, che non hanno la formazione a distanza come proprio *core business*. Questi ed altri aspetti più specifici sono stati gli argomenti principali discussi nella prima giornata del Workshop in presenza che si è svolto a Bruxelles il 26 e il 27 maggio 2009. I partecipanti, in rappresentanza delle proprie Università, hanno avuto la possibilità di presentarsi e confrontare le reciproche esperienze, di riconoscere il ruolo dell'ESMU come leader nell'attività di promozione della qualità nel management delle istituzioni di istruzione superiore a livello europeo e di lavorare con i coordinatori dell'EADTU (George Ubachs, segretario dell'EADTU e Keith Williams, della Open University). Visto che lo sviluppo dell'offerta di e-learning da parte delle singole Università ha seguito percorsi diversi e le stesse hanno differente offerta formativa, dimensione e sviluppo tecnologico, c'è stata una completa omogeneità sui seguenti punti: a) l'attività di benchmarking avrebbe dovuto costituire uno strumento di indirizzo e autovalutazione piuttosto che certificazione/valutazione comparativa sulla base di standard predefiniti; b) poiché prevalentemente le Università tradizionali sono orientate all'offerta di blended learning, i benchmark avrebbero dovuto essere "ristrutturati" sulla base di questa tipologia di e-learning, strutturalmente differente dal full distance learning delle Open Universities o Università a distanza. Nel corso del secondo giorno del Workshop sono stati parzialmente discussi e rivisti i benchmarks del Quick Scan in due sottogruppi di lavoro. Naturalmente una parte del tempo è stata dedicata all'omogeneizzazione della terminologia e l'esposizione, da parte dei partecipanti, di esperienze e prodotti delle proprie Università.

Abbiamo concluso delegando l'Università della Southern Denmark a gestire su un proprio sito riservato il questionario definitivo; le risposte da parte dei partecipanti sarebbero state attese entro il 4 settembre 2009; il seminario conclusivo si terrà il 26 e 27 novembre a Odensee in Danimarca.

## Il questionario

Il questionario di benchmarking definito è diviso in sei sezioni: 1. Strategia e management (inclusi gli aspetti di budget); 2. Struttura/design dei corsi di studio; 3. Struttura/design degli insegnamenti; 4. Erogazione; 5. Personale/staff coinvolto; 6. servizi di supporto agli studenti.

In ogni sezione i benchmarks (affermazioni generali relative all'e-learning) possono essere commentati con un testo fino a 350 parole; gli indicatori, per lo più qualitativi, richiedono una risposta entro le 75 parole. Lo "spazio virtuale" messo a disposizione dalla SDU consente anche l'archiviazione di documenti a supporto da parte delle singole Università in appositi folder.

In generale i benchmarks riguardano aspetti organizzativi, anche molto specifici. Anche nella versione a cui abbiamo risposto il riferimento generale è ad una struttura gestionale compiuta, come quella presente nelle università a distanza (ad esempio si tratta delle misure indirizzate ad evitare il plagio, l'assessment e le valutazioni finali a distanza, ecc.); tuttavia, poiché ci si riferisce sempre a "e-learning components" e non a corsi full distance, la gestione e gli aspetti specifici sono orientati a rilevare la trasparenza dell'offerta didattica che include componenti blended.

La prima serie di benchmarks riguarda la strategia e-learning dell'ateneo e il budget dedicato, nonché le interconnessioni con istituzioni esterne all'Università.

L'unico benchmark con dati quantitativi è l'1.4 relativo al budget. Nel budget destinato all'e-learning si debbono considerare: attrezzature, sviluppo software, reclutamento di personale, attività di formazione e ricerca, sviluppi tecnologici. L'indicatore chiede di dare un rapporto tra budget e-learning (comprensivo dei dati citati) e il *total teaching budget*. Abbiamo chiesto chiarimenti riguardo al calcolo del *total teaching budget*, e, sulla base delle indicazioni forniteci da Keith Williams, abbiamo calcolato la spesa in personale delle presidenze, tempo dei docenti ordinari, associati e ricercatori dedicato alla didattica e budget delle Facoltà.

La seconda serie riguarda l'integrazione dell'e-learning nei corsi di studio, le caratteristiche di qualità della presentazione e il coinvolgimento della comunità accademica. Gli indicatori relativi al "Curricula design" (ad es. il primo recita "*E-learning components should conform to qualification frameworks, codes of practice, subject benchmarks and other institutional or national quality requirements*") sono stati correlati in generale da quanto previsto dalla 270, e in particolare con i formati di presentazione degli insegnamenti (Course design).

I benchmarks del terzo gruppo riguardano l'esplicitazione delle parti in presenza e online negli insegnamenti blended: riportiamo, per far comprendere l'impostazione seguita, il benchmark 3.2 :

*"Learning outcomes, not the availability of technology, should determine the means used to deliver course content and there needs to be reasoned coherence between learning outcomes, the strategy for use of e-learning, the scope of the learning materials and the assessment methods used"*.

Questo benchmark richiama esplicitamente l'importanza degli obiettivi formativi e della metodologia per rapporto al solo uso di nuove tecnologie per definire l'erogazione in blended learning di insegnamenti.

I benchmarks del quarto gruppo riguardano l'erogazione: in quest'area sono inclusi gli aspetti relativi alla sicurezza, al backup, al disaster recovery ecc., alla scelta della piattaforma in coerenza con la strategia e-learning dell'Ateneo.

La quinta serie di benchmarks riguarda il ruolo dei Docenti, dei tecnici e dei tutors nella strategia e-learning, la visibilità a livello di Ateneo dei prodotti e-learning ecc.

Il sesto gruppo di benchmarks, che riguarda il supporto agli studenti, evidenzia la necessità di servizi di aggiornamento delle componenti e-learning, della presenza di guide e manuali e di ogni sistema di aiuto agli studenti stessi, e la tematica dell'accessibilità.

## **Conclusioni**

Ovviamente l'esperienza non è conclusa e una relazione complessiva potrà essere presentata dopo il seminario di novembre. Possiamo dire che siamo stati in grado di rispondere a tutti gli indicatori, anche grazie al fatto che l'Università di Bologna ha istituito il proprio Centro E-Learning nel 2006 e che, passo dopo passo sta costruendo la propria strategia; come è naturale, per una grande università tradizionale, la realtà e-learning è ancora molto marginale rispetto all'offerta formativa complessiva ma in lenta costante crescita. Molti indicatori ci hanno "rivelato" nostre lacune e "polarizzazioni" di investimenti in settori specifici – dove l'Ateneo aveva già investito in precedenza – e una solo iniziale attività di promozione e divulgazione dell'e-learning in facoltà e aree disciplinari altre rispetto a quelle più sensibili – anche per motivi di sperimentazione e ricerca – come informatica, scienze dell'informazione e ingegneria. Riteniamo che complessivamente il questionario sia uno strumento assai valido e offriremo quanto prima una versione tradotta in italiano alla Sie-I per una valutazione ed un uso anche rivolto ai Soci.

## **Bibliografia**

EADTU. Quality Manual for e-learning in Higher Education. <http://www.eadtu.nl/e-xcellenceQS/files/members/E-xcellenceManualGrey/index.html>

EADTU. Benchmarking tool for quality assessment in e-learning. <http://www.eadtu.nl/e-xcellenceqs/>